

出張所イメージアップ作戦 ～出張所の移転を契機とした 地域との信頼関係の構築～

藤巻美穂¹・谷岡英和²

¹名古屋国道事務所 名古屋国道維持第一出張所（〒464-0084 名古屋市千種区松軒1-1002）

²名古屋国道事務所 総務課（〒467-0833 名古屋市瑞穂区鍵田町2-30）

平成27年7月に名古屋国道維持第一出張所は統合道路管理情報センター建物内に移転をした。移転に対する地域の理解が得られない状況下において、地域との信頼関係の構築に向け展開した取組、さらに地域から頼りにされる出張所となるために展開した地元住民を意識した種々の取組を紹介するものである。

キーワード：地域との繋がり、イメージアップ、継続した取組、信頼関係の構築

1. はじめに

名古屋国道維持第一出張所（以下「第一出張所」という。）は、昭和36年に名古屋市瑞穂区神徳町に設置され、名古屋市内の国道1号、19号、22号、41号の延長40.4kmの管理を受け持ち、日々、維持管理・行政相談・工事等の業務を行っている。

一方、統合道路管理情報センター（以下「センター」という。）は、平成16年4月に名古屋市千種区松軒に「道路情報管理業務を集約するための施設」として設置され、名古屋国道事務所管内における総括的な道路情報管理の拠点として機能している。

平成24年度の財務省監査の指摘を受け、第一出張所をセンター建物内に移転し、センターの有効活用を図ることとなった。一時期、移転に対し地元住民の反対があったが、丁寧な対応を心がけ対話を重ねることで平成27年7月に移転することとなった。

今回は、地元住民との対話を通じて築いた信頼関係を維持し、さらに地域から頼りにされる出張所となるために展開した地元住民を意識した種々の取組を紹介する。

2. 背景

(1) センター建設からセンター広報コーナー閉鎖までの経緯

名古屋国道事務所が管理する当該センターは、平成16年度に「道路情報管理業務を集約するための施設」として設置され、事務所管内の管理道路の監視を行うとともに道路ユーザーに対し道路情報を提供する機能を担っている。

センター開設当時は、建設時の地元要望を踏まえ、小学生の施設見学、トイレ等の一般開放を行うとともに、1階に広報コーナーを設け広く一般の方を対象に広報活動を実施していたが、平成20年度、道路特定財源の見直しが行われたことに合わせ、センターの広報コーナーやトイレ等の一般開放を地元住民に説明することなく閉鎖した。

(2) センターの有効活用

平成24年度に実施された財務監査では、第一出張所の庁舎スペース全体に余裕があること、及びセンターにも余剰スペースがあり非効率な使用になっていることが指摘され、平成25年6月に東海財務局により監査結果が公表されることとなった。

財務監査の指摘を踏まえ、中部地方整備局では、平成28年3月までに第一出張所をセンター内に移転し、第一出張所の跡地を用途廃止及び売却することを決定し、移転先となるセンター周辺地域との調整を名古屋国道

事務局が窓口となり行うこととなった。

3. 地元代表者との対話

(1) センター周辺地域の窓口

センターのある大和学区は、16の自治会により構成されている。センター近隣3地区の地区代表者のうち一人が学区内16地区をとりまとめる学区代表者を兼ねていたこと、また、この学区代表者が建設時の事情をよく知っていたことから、学区代表者を窓口として第一出張所の移転について説明をすることとした。

(2) 事務局の基本方針

学区代表者と調整を開始したところ、学区代表者は我々に対し非常に不信感を抱いていた。これは、センター内の広報コーナーやトイレの一般開放を閉鎖した際に地元に対する説明を行わなかったことが、地元住民の信頼を失った原因の一つであることから、第一出張所移転に向けた対応について、事務局内で検討チーム（事務所長、副所長、関係8課長、第一出張所長）を作り基本方針を決定し、信頼回復を目指した。

基本方針：

- 1) 地元との信頼関係回復を優先すること
- 2) センター建設当時に、地元からの鉄塔建設反対の強い要望を踏まえ鉄塔を建設しなかった経緯があったことから、第一出張所の移転については、鉄塔建設以外の方法による通信手段を検討し、目処がたってから相手方の状況を踏まえつつ説明すること

3) 地元要望への対応

可能な限り地元要望に応えることとした。地元からの要望は以下のとおりである。

- ① トイレの一般開放
- ② 外灯の防犯灯兼用
- ③ 道路情報の提供
- ④ 子供を対象とした広報コーナーの充実
- ⑤ センター敷地の除草
- ⑥ 駐車場門扉の開放
(門扉が閉まっていると駐車場に入る際にセンター隣接市道に車を停車し門扉を開けることになり、車両の通行に支障がある為)
- ⑦ パトロール時に回収した落下物及び撤去した放置自転車の適正な保管
- ⑧ 駐車場の前向き駐車、作業車の車庫保管の厳守
- ⑨ 玄関軒下及び1階ロビーでのバス待ち、風雨よけの許容
- ⑩ 会議室の開放

(3) 地元との対話

a) 要望への対応

把握した要望について所内で対応策を検討し、平成26年7月に学区代表者と面会した。事前説明もなく広報コーナーを閉鎖したこと等については、配慮に欠けていたことを謝罪し、上記要望のうち⑤センター敷地の除草、⑥駐車場門扉の開放については翌月から対応していく旨を説明した。

その際に学区代表者から鉄塔は設置しないことを再確認され、鉄塔無しの方でセンターの有効活用を検討していると回答した。

b) 鉄塔無しの第一出張所移転計画案の提示

鉄塔建設無しの出張所移転の目処がついたことから、平成26年9月に鉄塔無しの出張所移転案を学区代表者へ提示したところ、「平成26年3月に話に来たときに、移転の話は無くなったと言った。今更移転の話はない。」と激高され、以後、一方的に面会を断られるとともに電話にも出してもらえない状況が続くこととなった。

学区代表者が激高した理由としては、学区代表者は「鉄塔＝出張所の移転」と考えており、平成26年7月の面会時に説明した「鉄塔無しによるセンターの有効活用」のとらえ方に行き違いがあったと考えられる。

c) 中立的な第三者への協力依頼

このため、弁護士に移転先の地元住民から反対の意思表示があった場合の対応について相談した。相談結果は法的に訴訟理由がないため粛々と手続きを進めて問題はないこと、学区代表者には論点を整理し、文書で回答するなど丁寧な対応が必要とのアドバイスを受けた。

また、事務局内の検討チームで今後の対応方針を検討し、学区代表者との対話を継続すると同時に、センター近隣地区代表者に対し移転計画の説明を行うこと、また中立的な第三者（千種区長）へ協力依頼を行うことを決定した。

d) 信頼関係の回復

上記のような働きかけにより、学区代表者との話し合いを10月に再開することとなった。学区代表者は鉄塔機能を別の方法にした場合でも電波障害がおこること、また、地震により地域的に液状化が起こった場合にセンターが倒壊する可能性があることに不安を感じていることがわかった。

この不安を解消するために、液状化についての千種区役所の見解及びセンター建設時の液状化に対する検討結果、また、通信設備の送信出力が非常に小さく電波障害の可能性が極めて少ないことについて、資料を使い丁寧に説明した結果、移転に対する理解及び移転説明会の実施に対する同意を取り付けることができた。この間、学区代表者と10回、地区代表者と6回の話し合いを要した。

(4) 移転説明会開催～地域住民への周知

平成27年2月5日、センター近隣3地区の住民の方に対して移転説明会を開催した。

反対意見はなく、逆に「ここに人(職員)が来て賑わうということだ。そういう意味では今まで寂しかった。」と歓迎と受けとれる意見も聞かれた。

説明会翌日には、センター周辺16地区を対象に移転についてのチラシ約3,000枚を職員13名で配布し、移転の周知を行った。(図-1)

また、移転後の平成27年8月にも16地区を対象にチラシにより周知を行った。この時は、自治会の協力を得て、回覧板を活用させていただくことができた。自治会でのチラシ回覧了承は、これまでの対話により、信頼関係を築くことのできた結果ではないかと考える。



図-1 移転お知らせチラシ

4. 主な取組

広報コーナー閉鎖後にセンターに不信感をもっていた地元代表者との信頼関係は、移転をきっかけとした対話を重ねることで回復した。

一方、地元住民に対してはセンター建設時からの要望に応えることで信頼関係を築きたいと考えた。

これまでの地区代表者との対話や、説明会での地元住民の感想などから出張所の業務内容はほとんど知られていないと分かりPRの必要性を感じた。第一出張所移転前は、管理業務を通して地元と関わってきたが、

移転後は管理区域が近隣にないため、地元住民に出張所がどんな仕事をしているのか知ってもらう機会が少ない。このため、センター建設時からの要望に応じていくとともに、第一出張所の業務を知ってもらい、身近に感じてもらうことが信頼関係を築き、地元から頼りにされる第一歩となると考え実施した取組を紹介する。

(1) 要望に対応した取組

a) 身障者用トイレの案内 (要望①)

センター開設時から広報コーナー閉鎖まで、一般に開放していたトイレの使用を再開するとともに、道路上の出張所案内標識に身障者用トイレのマークを表示し、地元住民に加えて道路ユーザーへの案内をすることとした。(図-2)

また、車椅子によるトイレ利用者への対応として駐車場側庁舎出入り口付近にインターフォンを設置し、職員による介助体制を整えた。(図-3)

現在のところ、車椅子によるトイレ利用者は確認されていないが、一般の方のトイレ利用を見かけることが増えてきたため、トイレの一般開放は地元住民に認知されてきていると感じている。



図-2 出張所案内標識の身障者用トイレのマーク表示



図-3 駐車場側庁舎出入り口付近のインターフォン

b) 防犯灯対応 (要望②への対応)

地元との対話の中での要望を受け、近隣に配慮した

がら大通りに面した敷地内の照明を夜間に再点灯することで、防犯に協力している。

通学路パトロールでPTA役員の方から、冬期は特に照明の点灯は助かるとの声をいただいている。

c) PRコーナーの設置(要望③④)

エントランスの一角に広報スペースを設けて事業をPRするとともに交通規制のパンフレットを置き、道路情報を発信している。道路情報の発信をすることで地域の方に気軽に立ち寄っていただき、道路あるいは出張所の事業等に親しみをを持っていただく事を目指しているが、現状はPRコーナーの利用は業務で関係のある来庁者にとどまっており、今後更なる工夫が必要だと思われる。(図-4)



図-4 PRコーナー

d) 庁舎敷地の除草(要望⑤)

センター敷地については、これまでも定期的に除草を行ってきた。第一出張所移転直前には、事務所職員及び第一出張所職員で集中的に除草を行ったものの、移転後に地元住民から第一出張所に対し、除草を求める声が寄せられるなど、周辺住民にとって雑草対策は関心が高いと考えられた。

そこで、歩道にはみ出すほど大きく伸びてしまった高木等の植栽について剪定を行ったほか、自然土による防草対策を行って地元要望に応えた。(図-5、図-6)



図-5 植栽(除草前)



図-6 植栽(除草後)

e) 駐車場門扉の開放(要望⑥)

広報コーナー閉鎖中は一般の来客が見込まなかったことから駐車場の門扉を閉めており、出入りの都度、市道に車を停車して門扉を開け閉めしていた。しかし、駐車場の出入り口付近には隣地の集合住宅の駐車場出入り口があり、駐車場出入り口付近での停車は通行の支障となるため門扉は常に開放してほしいというのが地元からの要望だった。このため移転前から出張所開庁時間は門扉を開放することにした。

f) 近隣住宅への配慮(要望⑦⑧)

地元との対話の中で、駐車場における前向き駐車 of 徹底を求める要望があった。そこで、許認可申請のための来庁者等には事前の電話連絡時及び来庁の都度、必ず前向き駐車をお願いするようにした。その結果、移転当初は学区代表者から前向き駐車が守られていないことに対する指摘が数回あったが、前向き駐車が徹底されるようになると指摘もなくなった。

また、住宅地の雰囲気・景観を損なうとの理由から、パトロールカーや作業車を見えるところに長時間駐車しないこと、及びパトロール時に回収した落下物や撤去した放置自転車を適正に保管することという要望があった。第一出張所には車庫が2台分しかなく、第一出張所が保有している3台のパトロールカーを全て車庫に駐車することが不可能だったため、1台は維持業者で保管(道路巡回で週6日使用)することとし、残りの2台を車庫に入れ連絡車を駐車場に停めることにした。

パトロール時に回収した落下物や撤去した放置自転車は、保管場所を駐車場内の自転車置き場に限定して少量を保管することにし、第一出張所で保管できる容量を超えないよう維持業者での回収頻度を増やし対応した。

現在も引き続き、地元の意向を踏まえ、パトロールカーを長時間駐車場に置いたままにしないよう配慮をしている。

g) その他(要望⑨⑩)

要望⑨の玄関軒下及び1階ロビーでのバス待ち、風雨よけについては、出張所としては許容しており、移転後、徐々に利用している地元住民の方が増えていることから、今後は、それらの方を少しでもPRコーナーへ誘導する工夫を検討していきたい。

要望⑩の会議室の開放については、移転説明会時に確認したところ、主に平日夜間及び土日の利用を希望していたが、会議室の利用については、庁舎管理の面から要望に応えることができない旨丁寧に説明し、理解を得ている。

(2) 第一出張所移転を契機とした新たな取組

a) 「こども110番の家」

出張所から徒歩5分程の場所に小学校があり、出張所前の道路は多くの児童の通学路になっている。そこで、

子どもたちを不審者等から守り、緊急に避難できる場所の提供と犯罪を未然に防ぐことに協力するため、「こども110番の家」の申し出をし、警察署から委嘱を受けた。出張所では、「こども110番の家」としての心構えマニュアルを出張所で働く者全員に回覧し、誰でも迅速に対応できるよう所内周知を行っている。(図-7)

幸いなことに、これまで出張所に駆け込んでくる児童はいないものの、小学校のPTA役員の方が通学路パトロールの際に要望を伝えに来訪されるなど、「こども110番の家」として協力することで直接地域の方の声を聞くきっかけにもなっている。



図-7 「こども110番の家」表札

見学に来た児童からは、「ぼくも大人になったら道をなおすしごとをしたいです。(原文のまま)」など嬉しい感想をもらった。この社会見学会は、児童だけでなく、児童を通じて親世代にも第一出張所の事業内容を知ってもらい良い機会であり、今後も続けていくことを小学校とも打合せ済みである。

平成28年度については、5月に小学校へ見学会の提案を行い、学年等の詳細は未定ではあるものの今年度も開催の方向で検討したいとの回答をもらっている。

見学会で小学校と出張所が関わりを持つことで、前述の取り組み「こども110番の家」の児童への認知度も上がると考える。(図-8、図-9)



図-8 「まちたんけん」授業

b) 地元小学校との学習協力

近隣に小学校があることから、社会資本を身近に感じ、その重要性を理解できるような学習機会の提供として、小学生を対象とした施設見学を行うことにした。

社会見学(センターにおける監視業務、第一出張所の仕事)を通じて、災害への備え、道路の役割について学んでもらうことを狙いとして、移転の翌月(平成27年8月)に地元小学校に見学会の提案を行った。

先生方の下見の際には、時間配分の提案や見学当日の配付資料などに工夫をし、見学を授業に取り入れるイメージがしやすいよう提案を行った。下見を含め小学校との打合せを数回行い、昨年度は10月に小学2年生を対象とした「まちたんけん」授業、2月に小学5年生を対象とした「防災」授業で見学したいと学校から申し出をいただき、10月の「まちたんけん」授業で見学を実施した。

(見学会提案から実施の流れ)

- H27.8月 小学校へ見学会の提案
小学校の先生による事前見学
- H27.10.20 見学「まちたんけん」授業
- H28.2月 出前講座(防災)及びセンター紹介
(小学校都合により中止)
- H28.5月 小学校へ見学会継続の依頼(了承)

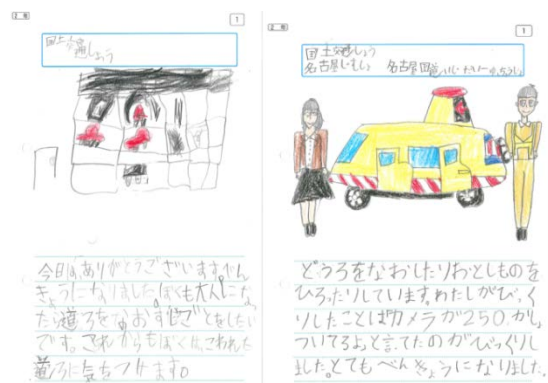


図-9 児童からの感想

(3) 限られた敷地での工夫

今回の移転により、第一出張所の敷地は移転前に比較して4割程狭くなった。その影響が最も大きかったのが駐車場であり、限られた敷地の中でパトロール等により回収した落下物の保管場所なども確保しなければならず、駐車スペースの配置には、特に苦労したところである。

何とか11台(うち1台は連絡車駐車用)の駐車スペースを確保したものの、許認可申請者等の来客者が同じ時間帯に集中したり、また、センターの地下には名古屋国道事務所や中部地方整備局の書庫があるため、

時として11台（うち1台は連絡車駐車用）の駐車場が満車になることがある。

そのため、可能な限り駐車場を確保する対策として、第一出張所の工事請負業者の打合せ及び毎週行われる工程調整会議への来庁者については、出張所近隣のコインパーキングの使用をお願いするなど工夫をしている。

5. 今後の展開

今後、第一出張所をより地元住民に知ってもらうためには、少しでも地元住民との接点を増やすことが必要ではないかと考えている。上記の取組の補完として次のことを考えた。

(1) PRコーナーの利用増加

先に述べたようにPRコーナーの利用は業務関係の来庁者にとどまっているのが現状である。地元住民の利用を増やすためにはコミュニティーセンターに置いてある自治会で回覧するようなチラシをPRコーナーに置くなど、今までとは異なる方法も一つの案として検討したい。

(2) 庁舎周りの清掃活動、登下校の児童見守り

始業前に庁舎周りのゴミ拾いを行っていた職員が除草の要望など地元住民から話を聞く機会があった。第一出張所の存する地元地域は事業等で直接関わりがない地域のため、地元の声を聞く機会が少ないが、清掃活動などで庁舎周りに出て地域の人と接する機会を設けることで地元の声も聞こえてくると考える。そのため、出張所職員という限られた人数の中で、無理のない範囲で継続的に清掃活動に取り組むことを検討した

い。

また、始業前の清掃活動の時間を小学生の通学時間に合わせて行えば児童の登校を見守る活動も行うことができ、地域の方々との繋がりになると思われるので、今後の活動として検討していきたい。

6. 結び

広報コーナーを閉鎖し、地元住民との関わりを一方向的に閉ざしてしまったことで現在のセンターを「何の仕事をしているかわからない建物」と不審に思っている住民も少なくなかった。

地元代表者の言葉に「国交省は人が変わって昔の要望を覚えていないかもしれないが、地元の間は昔からの要望をきちんと覚えている。」というものがあった。

一方で、都心部の地域の特徴として、人の出入りが多く昔のいきさつを知らない住民も多い。経緯を知っている地元住民、経緯を知らない地元住民それぞれの信頼関係を築いていくためには、約束した要望に真摯に答えていくこと、要望対応が不可能な場合は丁寧に説明すること、そして、第一出張所の業務を知らない人に対して今回の取り組みを地道に実施し、第一出張所の認知度をあげていくことがイメージアップにつながるのではないかと考える。

名古屋国道事務所の各出張所では工事現場見学会、出前講座、小学校児童による交通安全啓発活動などそれぞれの地元に向けた取組を行い地元住民と関わりをもっている。第一出張所としても、地域に親しまれ頼りにされる出張所となるよう、移転をきっかけとして始めた新たな取組を含めたイメージアップ作戦を継続して行っていきたい。